

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากมาย องค์กรสุขภาพมีการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการกันมากขึ้น รวมทั้งกระแสเรียกร้องของภาคประชาชนและสังคม เรื่องคุณภาพบริการสุขภาพ มาตรฐานการดูแลและการประกันคุณภาพโรงพยาบาลมีมากขึ้น ในขณะเดียวกันการเพิ่มประสิทธิภาพเทคโนโลยีและความก้าวหน้าทางการแพทย์และสาธารณสุขมีมากขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะในโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ ย่อมเป็นที่คาดหวังสูงของประชาชนผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ป่วยส่วนใหญ่จะมีปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อนรุนแรงถึงวิกฤต มีการใช้เทคโนโลยีสูง ต้องการการช่วยเหลือจากบุคลากรด้านสุขภาพที่มีความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดี (ทัศนยา บุญทอง, 2542) สภาการณัฏฐการจึงส่งผลกระทบต่อการศึกษาและศักยภาพของวิชาชีพพยาบาล ปัจจุบันหน่วยงานและองค์กรหลายแห่งของประเทศมีความตื่นตัวในเรื่องการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะของบุคคล เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้น เพื่อให้คนในองค์กรมีสมรรถนะในการทำงานตามเป้าหมาย (ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา, 2548) วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งในสาขาการบริการที่มุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือด้านสุขภาพอนามัย เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่กับการเกิด การตายและการเจ็บป่วย เมื่อความต้องการของสังคมทางด้านสุขภาพสูงขึ้น การที่บุคลากรมีสมรรถนะตามที่หน่วยงานต้องการเป็นการควบคุมว่าบุคลากรมีความรู้และทักษะที่เพียงพอที่จะให้บริการที่ปลอดภัยต่อประชาชน (Lyon & Boland, 2002) แต่ละองค์กรจึงมีการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับนโยบายของหน่วยงานและตามความต้องการของสังคม

สมรรถนะคือ กลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ สมรรถนะมี 3 ประเภท (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ, 2547 : ปิยชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549) ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะขององค์กรที่ทุกหน่วยงานต้องถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ขององค์กร 2) สมรรถนะวิชาชีพ (Professional Competency) เป็นสมรรถนะของแต่ละวิชาชีพ ซึ่งจำกำหนดไว้ในแต่ละสาขาวิชาชีพว่าบุคคลใน

วิชาชีพนี้ควรมีสมรรถนะหรือคุณลักษณะอย่างไร 3) สมรรถนะเชิงเทคนิค (technical Competency) เป็นสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งโดยมีความรู้ ทักษะ และความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงานที่เป็นเทคนิคและวิชาชีพเฉพาะ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นการปฏิบัติงานเฉพาะทางในการศึกษาค้นคว้า จึงต้องศึกษาสมรรถนะเชิงเทคนิคของการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในด้านความสามารถ และความรู้ (knowledge) และการปฏิบัติ (skill) ในการให้การพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ตั้งแต่ก่อนถึงห้องฉุกเฉิน ขณะอยู่ในห้องฉุกเฉิน และเมื่อออกจากห้องฉุกเฉินแล้ว (อุบล ยี่เฮง, 2550) โดยยึดความต้องการและความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ

สมรรถนะมีบทบาทสำคัญในการบ่งบอกถึงคุณภาพการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ป่วย และประกันคุณภาพของการบริการและผลของการพยาบาลที่เกิดขึ้น (Meratoja & Leino-kilpi, 2001) สมรรถนะมีประโยชน์ในการใช้พัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรตามคุณสมบัติและลักษณะของตำแหน่งที่ต้องการด้วยการนำมาเขียนลักษณะงาน (job description) หรือช่วยในงานสรรหาบุคลากรจากภายนอกหรือภายในองค์กร สมรรถนะยังช่วยในการวางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรพยาบาลให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหน้าที่ของงาน ทำให้งานมีความเจริญก้าวหน้า (ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา, 2548) นอกจากนี้ สมรรถนะยังช่วยในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้น ดังนั้น การมีสมรรถนะจะต้องเกิดจากการพัฒนาและสั่งสมมาจากความรู้ ทักษะและบุคลิกภาพ ผู้บริหารการพยาบาลทุกหน่วยงานจึงต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะการดูแลผู้ป่วยได้ตามมาตรฐานเพื่อให้การพยาบาลมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย ด้วยคุณภาพสูงสุด (Kneale และ Davis, 2005) การที่จะทราบว่าพยาบาลมีสมรรถนะในระดับใดนั้นจะต้องมีการประเมินสมรรถนะ

การประเมินสมรรถนะของพยาบาลจากการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงนั้น มีประโยชน์ช่วยให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้บริหาร ทั้งนี้ ผู้บริหารจะได้ทราบว่า พยาบาลมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด และควรกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับมาตรฐาน และเป้าหมายขององค์กร (Rezlerm & Steven, 1987) ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545) กล่าวถึงการประเมินสมรรถนะที่ดีและเหมาะสมว่า ควรจะมีการประเมินด้วยบุคคลหลายฝ่าย (Multi rater or 360 degree feedback) โดยอาศัยมุมมองของบุคคลรอบข้างทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร ตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ ทีมสหสาขาวิชาชีพ เป็นต้น การประเมินด้วยบุคคลหลายฝ่ายมีข้อดีและประโยชน์หลายด้านคือช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงทุก ๆ ด้านทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอยู่ตลอดเวลาและทำให้มองเห็นภาพของพฤติกรรมที่แท้จริงได้ชัดเจนขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ จะประยุกต์ใช้วิธีการประเมินสมรรถนะโดยใช้ผู้ประเมินหลายฝ่าย ได้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วย

ผู้ร่วมงานและพยาบาลวิชาชีพประเมินตนเอง แต่ยังไม่สามารถให้ทีมสหสาขาวิชาชีพอื่นๆ และผู้รับบริการมาร่วมประเมินได้เพราะลักษณะบริการพยาบาลมีความหลากหลายในการตอบสนองปัญหาและความต้องการแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการ ส่วนทีมสหสาขาวิชาชีพอื่นๆ ไม่ได้อยู่ร่วมงานกับพยาบาลวิชาชีพตลอดเวลา จึงไม่สามารถสังเกตเห็นพฤติกรรมที่เป็นสมรรถนะของพยาบาลได้ทุกรายการและในทางปฏิบัติอาจทำได้ยาก ต้องอาศัยสารสนเทศของข้อมูลย้อนกลับจากผู้ประเมินที่หลากหลาย ต้องใช้เวลาในการประเมินค่อนข้างมาก ต้องเสียค่าใช้จ่ายในเรื่องเอกสารและการดำเนินงานมาก

ลักษณะงานห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นการจัดการบริการเพื่อให้บริการผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะอุบัติเหตุและฉุกเฉินวิกฤต ที่ต้องการความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาสุขภาพอย่างรีบด่วน ซึ่งการแก้ไขปัญหามักจะมีความยุ่งยากซับซ้อน หากผู้รับบริการเหล่านั้น ได้รับการช่วยเหลือไม่ทัน หรือไม่ถูกต้อง จะมีผลให้ผู้รับบริการเหล่านั้นเสี่ยงต่อการเสียชีวิตหรือเกิดความพิการได้ง่าย (ส่งศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2537) บทบาทของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะต้องประเมินอาการค้นหาปัญหาคำเนิการวางแผนและแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วด้วยการรักษาพยาบาล ประคับประคองให้ผู้รับบริการรอดพ้นภาวะวิกฤต ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ พยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงต้องเผชิญกับภาวะเครียด ทั้งกับผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการและญาติ การจัดการพยาบาลในแผนกฉุกเฉิน จึงควรมีการคัดเลือกทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ต้องเป็นพยาบาลที่มีความรู้ มีความสามารถในการประเมินอาการ วางแผนการพยาบาลและปฏิบัติการพยาบาลด้วยความรวดเร็ว ปลอดภัย นอกจากนี้ยังต้องมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน ที่สำคัญพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จะต้องมีความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ผู้ป่วย อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยปลอดภัยจากภาวะเสี่ยงต่างๆ และบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

การกำหนดสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยบุคคลและองค์กรวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รูธ อมิลี ลี (Ruth Emily Rea, 1987) ได้ศึกษาสมรรถนะการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (emergency nursing competency) โดยศึกษาความรู้ ทักษะ และทัศนคติเชิงวิชาชีพ (cognitive ability, technical skill, professional attitude) โดยสร้างรายการสมรรถนะทั้งสิ้น 342 รายการ โดยได้กล่าวถึงการประเมินอาการ การวินิจฉัยการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การประเมินผลการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในภาวะฉุกเฉิน 19 ระบบ และจากการศึกษาของอรัญ ปิงวงสานุรักษ์ (2540) ศึกษาตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลของรัฐ โดยทำการรวบรวมความคิดเห็น สนทนากลุ่ม และศึกษาเพิ่มเติม รวบรวมรายการสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้ 124

รายการ แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินอาการ ด้านการวางแผนการพยาบาล ด้านการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล สมรรถนะด้านวิชาการ ด้านกฎหมายและจริยธรรม ด้านการบริการจัดการดูแลผู้ป่วยและด้านความเป็นผู้นำ นอกจากนี้ระบบสุขภาพแห่งชาติสำหรับสกอตแลนด์ (National Health System for Scotland, 2002) ได้กำหนดสมรรถนะตามกรอบแนวคิดของการปฏิบัติงานพยาบาล หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ไว้ 7 ด้าน คือ 1) การประเมินอาการ 2) การตัดสินใจ 3) ทักษะในการช่วยคืนชีพ 4) การบริหารจัดการผู้ป่วย 5) ระบบการดูแลสุขภาพผู้ป่วย 6) ภาวะผู้นำ 7) การดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บเฉพาะ

จากสมรรถนะดังกล่าวเมื่อนำมาเทียบกับสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์แล้วพบว่า การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ของ อรทัย ปิงวงสานุรักษ์ (2540) มีความสอดคล้องมากที่สุด ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้องค์ประกอบสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ของ อรทัย ปิงวงสานุรักษ์ ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการประเมินอาการ ด้านการวางแผนการพยาบาล ด้านการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล สมรรถนะด้านวิชาการ ด้านกฎหมายและจริยธรรม ด้านการบริการจัดการดูแลผู้ป่วยและด้านความเป็นผู้นำ มาใช้เป็นกรอบในการประเมินสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์

แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จากสถิติปี 2547-2549 มีผู้ป่วยมาใช้บริการจำนวน 58,806, 61,559, 64,443 รายตามลำดับ ผู้รับบริการเฉลี่ย 170 ราย/วัน (งานเวชสารสนเทศ โรงพยาบาลอุดรดิตถ์, 2549) ลักษณะงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีความแตกต่างจากงานอื่นๆ ดังกล่าวข้างต้น การประเมินสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงต้องเด่นชัดและเฉพาะ และเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยให้เห็นพฤติกรรมบ่งชี้ความสามารถของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่จะให้พยาบาลสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาความสามารถของพยาบาลต่อไป โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ นอกจากนี้โรงพยาบาลต้องเตรียมพร้อมในการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลซึ่งกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้โรงพยาบาลทุกแห่งในกำกับต้องผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพในปี 2550 โรงพยาบาลอุดรดิตถ์จึงจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรทุกหน่วยงาน และให้ทุกหน่วยงานทบทวนหน้าที่เพื่อจัดทำสมรรถนะเฉพาะของตน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายกระทรวงสาธารณสุขที่ให้ทุกหน่วยงานมีสมรรถนะของตนเองภายใน พ.ศ.2550 และกลุ่มงานการพยาบาลมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในกลุ่มงาน โดยจัดอบรมให้ความรู้เพื่อ

เตรียมพัฒนาคนให้สอดคล้องกับสมรรถนะเฉพาะงานของหน่วยงานเพื่อรองรับการประเมินตามกรอบสมรรถนะในปี พ.ศ. 2550 ตามนโยบายของโรงพยาบาลดังกล่าว

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพยาบาลปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ เห็นความสำคัญของการประเมินสมรรถนะ จึงสนใจศึกษาสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ตนเอง และผู้ร่วมงาน โดยศึกษาจากองค์ประกอบของสมรรถนะพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลของรัฐ ของอรทัย ปิงวงสานุรักษ์ (2540) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปให้ผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินให้สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กรและสังคม อันจะส่งผลต่อเป้าหมายคุณภาพของโรงพยาบาลคือ ผู้ใช้บริการปลอดภัยพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาสมรรถนะพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ตนเอง และผู้ร่วมงาน

คำถามของการศึกษา

สมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ตนเอง และผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับใด

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉินตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ตนเอง และผู้ร่วมงาน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม พ.ศ.2550

คำจำกัดความ

สมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หมายถึง พฤติกรรมในการแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินซึ่งแสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจ เจตคติ

และความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานทั้ง 7 ด้านดังนี้ คือ 1) สมรรถนะด้านการประเมินอาการ 2) สมรรถนะด้านการวางแผนการพยาบาล 3) สมรรถนะด้านการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาล 4) สมรรถนะด้านวิชาการ 5) สมรรถนะด้านกฎหมายและจริยธรรม 6) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการการดูแลผู้ป่วย และ 7) สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ ซึ่งประเมินได้จากแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น

หัวหน้างาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตึกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ ในการศึกษาครั้งนี้ทำหน้าที่ในการประเมินสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานของตนเอง

พยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตหรือประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นสูงเทียบเท่าปริญญาตรี และได้รับใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งจากสภาการพยาบาล ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตั้งแต่ 1 ปี ในการศึกษาครั้งนี้ทำหน้าที่ในการประเมินสมรรถนะของตนเอง

ผู้ร่วมงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตั้งแต่ 1 ปี ในการศึกษาครั้งนี้ทำหน้าที่ในการประเมินสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในแผนกของตนเอง